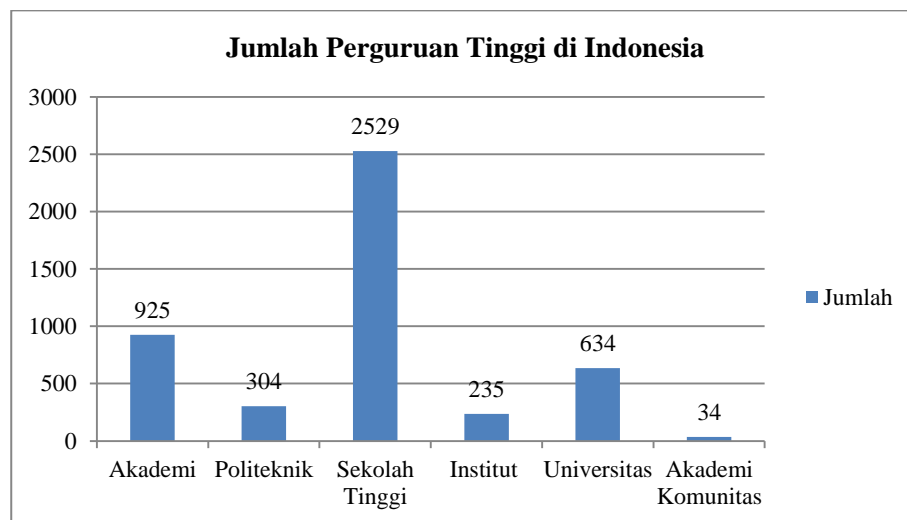


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan merupakan salah satu faktor penting dalam mempengaruhi kemajuan disetiap aspek yang ada di dunia. Di Indonesia pendidikan dibagi ke dalam beberapa jenjang dan perguruan tinggi merupakan jenjang pendidikan akhir, berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, “Pendidikan tinggi adalah jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program diploma, program sarjana, program magister, program doktor, dan program profesi, serta program spesialis, yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi berdasarkan kebudayaan bangsa Indonesia.” Pada saat ini jumlah perguruan tinggi di Indonesia mencapai 4.661 (data Kemenristek Dikti 2019). Sekolah tinggi menempati urutan pertama sebagai perguruan tinggi yang paling banyak, disusul akademi, universitas, politeknik, institut dan akademi komunitas, dengan jumlah total 4.661 *unit* perguruan tinggi di Indonesia, hal ini dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Diagram Jumlah Perguruan Tinggi di Indonesia Tahun 2019/2020

(<https://forlap.ristekdikti.go.id>)

Perguruan tinggi sebagai lembaga pelayanan masyarakat dalam bidang pendidikan memiliki peran penting sebagai wadah untuk mengembangkan dan membentuk mahasiswanya menjadi lulusan yang berkualitas sehingga siap dalam

menghadapai persaingan di era modern ini. Oleh karena itu kualitas perguruan tinggi perlu diperhatikan untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas.

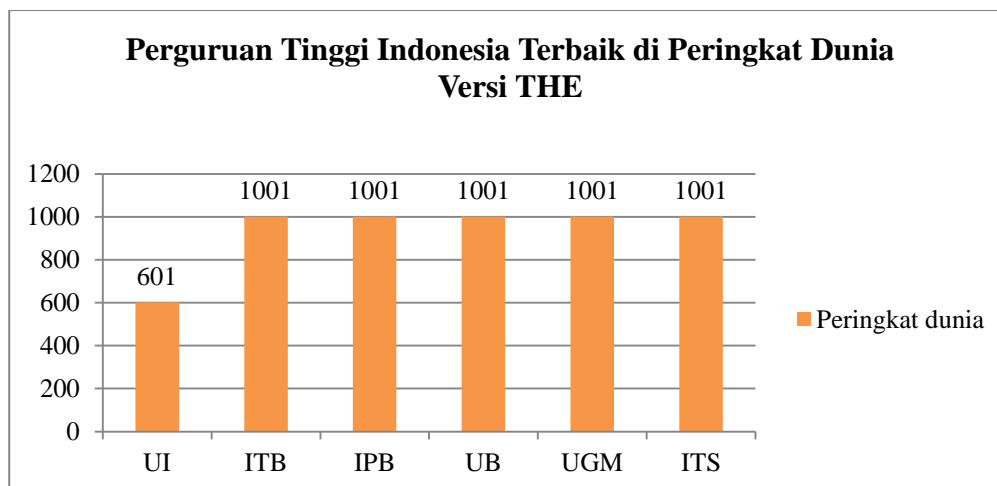
Salah satu cara untuk dapat bersaing, setiap perguruan tinggi dituntut untuk dapat mengembangkan dan meningkatkan kualitasnya, peningkatan kualitas merupakan strategi yang tepat untuk mencapai perguruan tinggi berskala internasional atau dapat disebut *World Class University*. Pada saat ini terdapat beberapa lembaga pemeringkat perguruan tinggi tingkat internasional seperti QS *World University Ranking* dan *Times Higher Education* (THE). Menurut lembaga pemeringkat QS *World University*, hanya terdapat sembilan perguruan tinggi di Indonesia yang tercatat sebagai perguruan tinggi terbaik di dunia, dimana kesembilan perguruan tinggi tersebut terdiri dari delapan Perguruan Tinggi Negeri (PTN) yang meliputi UI, UGM, ITB, IPB, UNAIR, UNPAD, UNDIP dan ITS serta satu Perguruan Tinggi Swasta (PTS) yaitu BINUS. Hal ini dapat dibuktikan pada Gambar 1.2 di bawah ini.



Gambar 1.2 Diagram Perguruan Tinggi Indonesia Terbaik di Peringkat Dunia Versi QS World University Ranking
(<https://www.topuniversities.com>)

Secara keseluruhan grafik di atas menunjukkan bahwa belum terdapat perguruan tinggi di Indonesia yang berhasil mencapai peringkat 100 besar perguruan tinggi terbaik di dunia menurut QS *World University Ranking*. Kondisi ini semakin diperburuk karena menurut lembaga pemeringkat *Times Higher Education* (THE) perguruan tinggi di Indonesia masih belum berhasil tercatat pada 100 besar

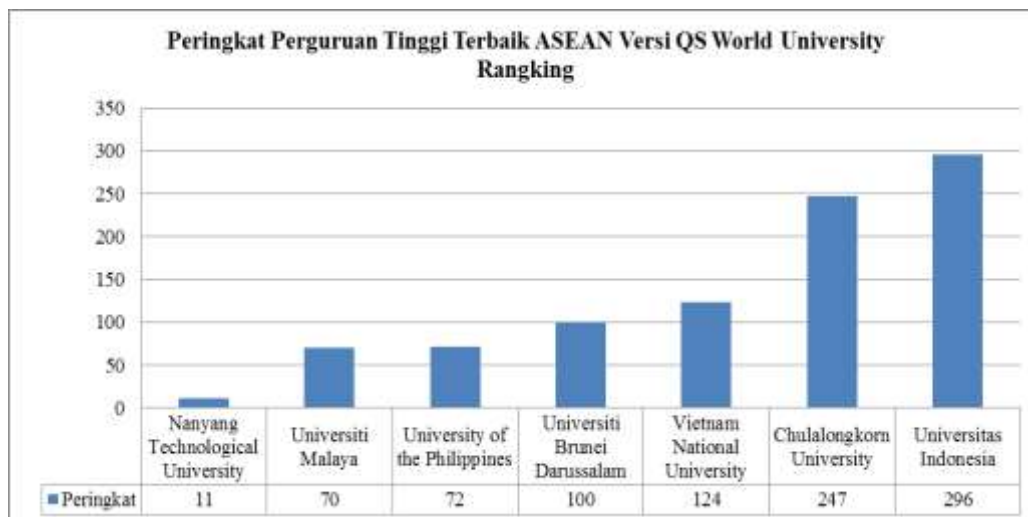
peringkat dunia dan hanya mampu memasukkan total enam perguruan tinggi, seperti yang dijelaskan pada Gambar 1.3 di bawah ini.



Gambar 1.3 Diagram Perguruan Tinggi Indonesia Terbaik di Peringkat Dunia Versi THE

(<https://www.timeshighereducation.com>)

Dengan membandingkan dua lembaga pemeringkat ini dapat ditarik kesimpulan bahwa belum ada perguruan tinggi di Indonesia yang mampu masuk pada 100 besar perguruan tinggi terbaik di taraf Internasional. Artinya perlu dilakukan perbaikan kualitas pada perguruan tinggi di Indonesia untuk dapat bersaing dengan perguruan tinggi di seluruh dunia. Pada tingkat ASEAN pun ternyata Indonesia juga masih belum berhasil bersaing. Hal ini dapat dibuktikan dengan data yang diperoleh dari lembaga pemeringkatan QS World University Ranking yang dapat dijelaskan pada Gambar 1.4, data tersebut menunjukkan bahwa Indonesia berada di peringkat paling akhir dibandingkan dengan Negara Singapura, Malaysia, Thailand, Brunei Darussalam, Vietnam dan Filipina. Tercatat Universitas Indonesia (UI) yang merupakan perguruan tinggi terbaik di Indonesia masih berada di peringkat 296, dimana peringkat 296 adalah peringkat paling akhir jika dibandingkan dengan perguruan tinggi terbaik dari Negara-negara ASEAN lainnya.



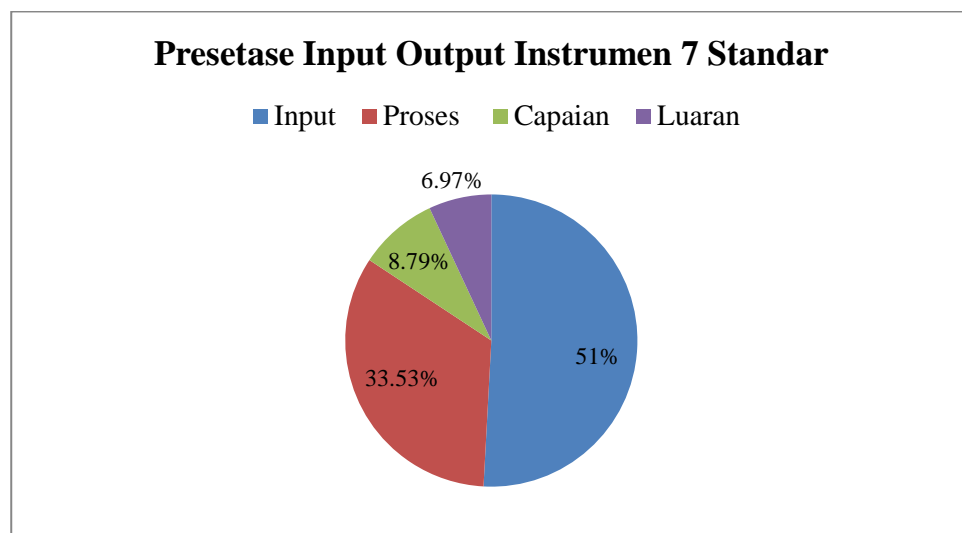
Gambar 1.4 Diagram Peringkat Perguruan Tinggi Terbaik ASEAN Versi QS World University Ranking

(<https://www.topuniversities.com>)

Dapat ditarik kesimpulan bahwa perguruan tinggi Indonesia masih belum berhasil mencapai peringkat 100 besar perguruan tinggi terbaik di lingkup internasional maupun ASEAN. Sehingga diperlukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas perguruan tinggi di Indonesia.

Sistem penjaminan mutu pendidikan tinggi di Indonesia terdiri atas Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME). Peran dari SPMI dan SPME dijelaskan pada Permenristekdikti No. 62 Tahun 2016 Tentang SPM Dikti, Pasal 3 ayat (2) sd. ayat (4) yang menyebutkan bahwa “SPMI sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a direncanakan, dilaksanakan, dievaluasi, dikendalikan, dan dikembangkan oleh perguruan tinggi”; dan “SPME sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b direncanakan, dievaluasi, dilaksanakan, dikendalikan, dan dikembangkan oleh BAN-PT dan/atau LAM melalui akreditasi sesuai dengan kewenangan masing-masing.” Pada pelaksanaannya SPME dibagi menjadi dua badan akreditasi yaitu Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) dan Lembaga Akreditasi Mandiri (LAM). Tugas dari BAN-PT adalah melaksanakan akreditasi yang berfokus pada perguruan tinggi menggunakan Instrumen Akreditasi (IAPT 3.0) sedangkan LAM berfokus pada akreditasi program studi menggunakan Instrumen Akreditasi Program Studi (IAPS 4.0). Pada tahun 2019, dalam pelaksanaan peningkatan standar mutu pendidikan BAN-PT mulai menerapkan IAPT 3.0

dengan rencana pengembangan berbasis Laporan Evaluasi Diri (LED) yang dikelompokkan ke dalam 9 kriteria akreditasi. Kelebihan dari instrumen baru ini antara lain lebih spesifik, tidak mudah *scale up*, dan berorientasi *output* serta *outcome* sehingga *output* yang dihasilkan dapat terukur dengan jelas. Sembilan kriteria akreditasi saat ini merupakan pengembangan dari tahun sebelumnya yang hanya terdiri dari 7 standar akreditasi berbasis borang (*form*). Perbaikan instrumen akreditasi ini dikarenakan pada instrumen akreditasi terdahulu yang berbasis borang tidak seimbang antara *input* yang masuk dengan *output* yang dihasilkan, dimana ketidakseimbangan tersebut dapat dilihat pada gambar 1.5. Perbaikan instrumen akreditasi yang dilakukan oleh pemerintah melalui Peraturan Badan Akreditasi Nasional (Perban) penting dilakukan untuk meningkatkan standar mutu pendidikan, sehingga pendidikan tinggi di Indonesia dapat bersaing dengan pendidikan tinggi di seluruh dunia.



Gambar 1.5 Diagram Persentase Input Output Instrumen 7 Standar
(BAN-PT, 2018)

Untuk meningkatkan standar mutu pendidikan dibutuhkan sistem penjaminan kualitas, sehingga perlu dilakukan evaluasi sebagai bentuk penjaminan mutu bagi Perguruan Tinggi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan, “Evaluasi pendidikan adalah kegiatan pengendalian, penjaminan, dan penetapan mutu pendidikan terhadap berbagai komponen pendidikan pada setiap jalur, jenjang, dan jenis pendidikan sebagai bentuk pertanggungjawaban penyelenggaraan pendidikan.” Sebagai salah satu perguruan

tinggi di Indonesia, Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS) telah melaksanakan evaluasi namun berdasarkan hasil riset kemenristekdikti tahun 2019, UMS masih berada diklaster 2 dengan peringkat ke-63 dalam skala nasional. Hal ini menunjukkan bahwa Universitas Muhammadiyah Surakarta perlu melakukan penyesuaian untuk bisa menghadapi instrumen yang baru. Salah satu hal penting dari instrumen yang baru, yang saat ini masih belum terlaksana dengan baik adalah pengukuran kepuasan pelanggan, salah satunya adalah pengukuran kepuasan tata pamong, tata kelola dan kerjasama. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk membuat desain instrumen untuk pengukuran kepuasan tata pamong, tata kelola dan kerjasama.

Evaluasi kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan pendekatan metode *Service Quality* (SERVQUAL). *Service quality* adalah suatu metode pengukuran kualitas jasa dengan menggunakan kuesioner yang ditujukan kepada *stakeholder* (pemangku kepentingan) dimana kuesioner tersebut berisi pertanyaan yang telah disesuaikan dengan 5 dimensi kualitas pelayanan. Pemilihan metode ini didasari karena metode *servqual* sangat populer dan efektif digunakan dalam memberikan hasil berupa informasi perbandingan harapan dan kepuasan pengguna layanan. Keunggulan metode *servqual* dibanding dengan metode kepuasan lainnya yaitu dapat mengetahui nilai gap atau perbedaannya dari tiap-tiap atribut kebutuhan, dapat mengetahui atribut mana yang harus diperbaiki dan dapat mengetahui harapan dan kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan. Beberapa riset membuktikan bahwa metode *servqual* valid digunakan pada berbagai konteks pelayanan, sehingga dapat dikatakan bahwa pertanyaan yang diberikan dapat dipersepsikan sama oleh responden yang berbeda-beda (Kartika dan Suprayogi, 2017:40). Keefektifan metode *servqual* ini dapat dibuktikan dengan banyaknya penelitian-penelitian yang membahas tema pengukuran kepuasan pengguna menggunakan metode *servqual* di berbagai bidang seperti: (i) layanan kesehatan, penelitian pada layanan kesehatan ini pun telah banyak dilakukan beberapa diantaranya yaitu kepuasan pelayanan rumah sakit (Raharja, et al, 2018), kualitas pelayanan puskesmas (Ekasari, R., et al, 2017); kepuasan pasien terhadap rumah sakit Saudi (Al-Borie, HM., 2013) (ii) layanan pendidikan, beberapa diantaranya yaitu kepuasan pengguna perpustakaan peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan

(Ginting, M., et al, 2012), peningkatan kualitas pelayanan program studi (Saryatmo, 2017), evaluasi kualitas pelayanan pendidikan pada universitas (Ulewicz, R., 2014); (iii) layanan transportasi, beberapa diantaranya yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna terhadap maskapai penerbangan UEA (Hussain dan Hussain, 2015) dan, kepuasan pengguna gerbong kereta api khusus wanita (Ispurwanto dan Pricillia, 2011); (iv) layanan perbankan, yaitu kepuasan nasabah pada pelayanan perbankan syariah (Cahyani, 2016) dan (v) kepuasan pengguna jasa pengiriman barang (Andriyani, 2012). Dari banyaknya penelitian kepuasan pengguna layanan yang menggunakan metode *servqual*, dapat ditarik kesimpulan bahwa metode ini efektif digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna pelayanan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana merancang instrumen evaluasi kepuasan pengguna yang handal dan sahih terhadap tata pamong, tata kelola dan kerjasama berdasarkan IAPT 3.0 dan IAPS 4.0 di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan untuk menentukan ruang lingkup permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian berfokus pada kepuasan pengguna terhadap tata pamong, tata kelola dan kerjasama Universitas Muhammadiyah Surakarta pada tahun 2019/2020.
2. Penelitian dilakukan dengan teknik *sampling*.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah pada poin 1.2 di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Merancang instrumen evaluasi kepuasan yang handal, sahih dan mudah digunakan.
2. Menguji kepuasan pengguna terhadap tata pamong, tata kelola dan kerjasama Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Mengukur kepuasan antara kenyataan dan harapan pengguna terhadap pelayanan yang diperoleh.

4. Menganalisis hasil dari pengukuran tingkat kepuasan pengguna.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dijelaskan pada poin sebelumnya, maka manfaat penelitian yang diharapkan adalah:

1. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi Universitas Muhammadiyah Surakarta dan perguruan tinggi lain dalam melakukan perbaikan evaluasi dan pengukuran kepuasan tata pamong, tata kelola dan kerjasama.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan bagi pengguna tata pamong, tata kelola dan kerjasama Universitas Muhammadiyah Surakarta bagi *stakeholder*.
3. Menghasilkan instrumen penilaian yang andal, sahih dan mudah.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian pada laporan tugas akhir ini tersusun dalam 5 bab sebagai berikut:

1.6.1 BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang alasan pemilihan judul. Perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian sehingga peneliti dapat fokus pada perencanaan awal.

1.6.2 BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi uraian tentang landasan teori dan konsep-konsep baru dalam menyelesaikan masalah yang berkenaan dengan topik penelitian yang berhubungan dengan sistem penjaminan mutu pendidikan tinggi, kualitas layanan jasa, pendidikan tinggi sebagai layanan jasa, metode *servqual*, pengujian instrumen kuesioner dan manajemen kepuasan pengguna.

1.6.3 BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan tentang metode penelitian yang digunakan, objek penelitian, subjek penelitian, rancangan penelitian dan penjelasan tahapan metode yang digunakan pada penelitian.

1.6.4 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi penjelasan tentang pembahasan serta analisis dari hasil penelitian, pengolahan data, dan hasil analisis pengolahan data dengan metode yang telah ditentukan sebelumnya.

1.6.5 BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang akan diajukan untuk pengembangan dari dilakukannya penelitian serta tindak lanjut dari penelitian yang telah dilakukan untuk penelitian selanjutnya.